

# Testscript

## [Titel test]

Het onderzoek wordt uitgevoerd op [Datum] in [locatie/[het UX lab van Happy Labs](#)],

door [Researcher 1] en [Researcher 2]. We voeren de test uit met [X] respondenten, bekijk de profielen in het [link naar test rooster of vertel over de selectie].

## Introductie

ca. \_ min.

### **Voordat we aan de test beginnen, vertellen we respondenten:**

- › Dat zij niet het onderwerp van de test zijn en niks fout kunnen doen. We testen een idee of een product en willen vooral weten wat wel en niet werkt.
- › Dat ze zoveel mogelijk hardop moeten denken en zich volledig vrij moeten voelen om te zeggen wat ze van het idee of product vinden.
- › Dat in een andere ruimte collega's meekijken met de test. Zij zullen niet storen, maar wellicht wordt er later nagegaan of zij andere vragen hebben.
- › Dat we de sessie zullen opnemen, maar dat de opnames niet verspreid worden en alleen voor onderzoeksdoeleinden worden gebruikt.

Indien beschikbaar, stel de eye tracker in en start de opname

# Pre test interview

ca. \_ min.

## Achtergrond van de respondent

Kun je kort vertellen wat je in het dagelijks leven zoal doet?

## [Relevant onderwerp]

Stel hier vragen om erachter te komen over de situatie van de respondent. Probeer te achterhalen of je een situatie kan matchen met het scenario dat jij vooraf bedacht hebt.

Bijvoorbeeld:

- Je gaf aan dat je [waardoor zij geselecteerd zijn mee te doen voor het onderzoek], kun je daar meer over vertellen?
- Welke verzekeringen heb je/hoe vaak shop je online kleding/hoe vaak verstuur en ontvang je post?
- Waar ben je verzekerd/welke kledingmerken shop je/via welke bedrijf verstuur je post?
- Waarom bij deze verzekeraar/wat spreekt je aan aan deze merken/wat is de reden dat je via deze bedrijven je post verstuurd?
- Ben je op dit moment bezig met oriënteren voor een nieuwe verzekering/via welke webshops/in welke winkels shop je meestal/hoe heb je de vorige keer een bestelling teruggestuurd?
- Etc.

# Scenario's en taken

ca. \_ min.

Respondenten voeren de taken zoveel mogelijk zelfstandig uit en waar mogelijk stemmen we scenario's af op hun persoonlijke situatie.

Terwijl de respondent de taken uitvoert, letten wij vooral op:

- › **Verwachtingen:** Werkt alle functionaliteit zoals men verwacht?
- › **Begrip:** Is alle functionaliteit en inhoud helder en begrijpelijk?
- › **Gedrag:** Waar kijkt & klikt men? Welke elementen gebruikt men wel/niet?
- › **Beleving:** Hoe ervaart en waardeert men het idee of product?

## Hoofdvragen van het onderzoek

1. [Hoofdvraag: wat wil je te weten komen met dit onderzoek?]
2. [Hoofdvraag: wordt het concept of de propositie begrepen?]
3. [Hoofdvraag: is het van toegevoegde waarde voor de gebruiker?]

## [Onderwerp van de taak 1]

*[optioneel: instructie of toelichting bij deze taak. Bijv. we laten de respondent starten op Google of we laten ze de landingspagina zien - weglaten als het niet relevant is]*

[Beschrijf kort en bondig het scenario en de opdracht]

Bijvoorbeeld:

- Stel, je hebt gehoord dat er ergens anders een goedkopere verzekering was met een betere dekking/Het is tijd voor nieuwe kleding/Je hebt iets besteld, maar dat is niet de goede maat en je wilt het daarom terugsturen. Je gaat online op zoek naar een geschikte oplossing en je komt op de volgende pagina terecht.
- Laat maar zien hoe je dat hier aanpakt.

### **[subonderwerp indien nodig]**

- › [Onderzoeksvraag: wat wil je met deze taak leren?]  
Bijvoorbeeld: Met welke zoekopdracht start men/is de geboden informatie duidelijk/hoe navigeert men/etc.
- › [Onderzoeksvraag: op welke dingen ga je letten?]

### **[Onderwerp van de taak 2]**

*[optioneel: instructie of toelichting bij deze taak - weglaten als het niet relevant is]*

[Beschrijf kort en bondig het scenario en de opdracht]

Bijvoorbeeld:

- Stel, je wilt een nieuwe autoverzekering afsluiten/je wilt een blauwe trui/je wilt notificaties ontvangen over de status update van je retour. Laat zien hoe je dat hier aanpakt.

### **[subonderwerp indien nodig]**

- › [Onderzoeksvraag: wat wil je met deze taak leren?]
- › [Onderzoeksvraag: op welke dingen ga je letten?]

### **[Onderwerp van de taak 3]**

*[optioneel: instructie of toelichting bij deze taak - weglaten als het niet relevant is]*

[Beschrijf kort en bondig het scenario en de opdracht]

### **[subonderwerp indien nodig]**

- › [Onderzoeksvraag: wat wil je met deze taak leren?]
- › [Onderzoeksvraag: op welke dingen ga je letten?]

# Evaluatie

ca. \_ min.

## Sterke/zwakke punten

[Overige aanvullende vragen]

Bijvoorbeeld:

- Wat is je indruk van het product?
- Wat vond je goed/slecht?

## [Relevant onderwerp]

[Overige aanvullende vragen]

Bijvoorbeeld:

- In hoeverre zou je het product gebruiken?
- Maakt het jouw leven makkelijker?
- Heb je kunnen vinden wat je zocht?